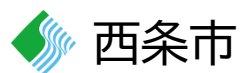


西条市DX推進戦略

【改定版】

令和7年3月



目次

▶ 市民の皆さんへ	1
▶ 第1章 DX推進の目的	2
(1) 行政運営の改革	2
(2) 社会的課題への対応	3
(3) デジタル技術進展への対応	4
(4) 多様化するニーズへの対応	5
(5) 組織風土の改革	6
(6) 国の方針への対応	6
(7) 愛媛県の方針への対応	7
▶ 第2章 戦略の位置付け	8
(1) 策定の目的	8
(2) 位置付け	8
(3) 対象期間	9
▶ 第3章 西条市DX	10
(1) 基本理念	10
(2) 7年後の西条市役所(理想像=ビジョン)	10
(3) 西条市DXの使命(ミッション)	12
(4) 西条市DXの行動規範(バリュー)	13
(5) 基本施策の類型と方向性	14
(6) 各類型に取り組む割合の年度別推移	16
▶ 第4章 推進項目【1】市民サービスのDX	17
(1) 申請手続きのスマート化【優先項目】	18
(2) 窓口業務の改革【優先項目】	18
(3) 問い合わせ対応のスマート化	19
(4) 手数料等決済の利便性向上	20

(5) 入札・契約手続の利便性向上	20
(6) 公共施設予約の利便性向上	21
(7) 医療と保健分野におけるデジタル活用	21
(8) 戸籍証明書に関する手続の利便性向上.....	22
▶ 第5章 推進項目【2】行政運営のDX	23
(1) 庁内決裁・申請の効率化【優先項目】.....	23
(2) 文書管理の効率化【優先項目】.....	23
(3) 出退勤管理・庶務事務管理の効率化【優先項目】.....	24
(4) 職員間におけるコミュニケーションの効率化【優先項目】.....	25
(5) 請求・支払い業務の効率化【優先項目】.....	25
(6) 業務環境の効率化.....	26
(7) 生成AIの活用推進	26
(8) 庁内のデータ活用推進.....	27
(9) データを活用した保健事業の推進.....	27
(10) DX人材の育成	28
(11) 情報セキュリティ・個人情報保護.....	28
▶ 第6章 推進項目【3】地域社会のDX	29
(1) マイナンバーカード活用促進【優先項目】.....	29
(2) 市民の情報力向上への支援	30
(3) 情報共有と協働の取組.....	30
(4) 市民の防災力向上と的確な災害対応.....	31
(5) 地域産業のスマート化の推進	31
▶ 第7章 推進体制.....	32
(1) 西条市DX推進本部	32
(2) プロジェクトチーム	32
(3) DXリーダー	32
(4) 事務局	33

(5) 西条市DXの推進プロセス.....	34
-----------------------	----

▶ 市民の皆さんへ

本市では、急激な進展を見せるデジタル技術を活用するとともに行政のこれまでの業務を見直し、行政サービスの利便性や質の向上、行政運営の効率化、地域社会におけるDX(デジタルトランスフォーメーション)の促進等、本市全体のDXを積極的に進めるため、令和3年12月に「西条市DX推進戦略」を策定しました。

本戦略策定当時は、新型コロナウイルス感染症の拡大によって人々の生活様式が変化し、働き方が多様化する中で、わが国でもDXの重要性が叫ばれていた時期でした。国では、令和3年9月にデジタル庁が発足してから今に至るまで、マイナンバーカードの普及促進等をはじめとしたデジタル社会形成のための取組を進めています。

このような国の取組も踏まえ、本市においても職員一人ひとりがDXを推進する当事者としての意識を持ち、常に市民の目線に立つことを忘れずにこれからの行政の在り方を見直し、変革するために本戦略に基づきながら様々な取組を進めてきたところです。

しかし、本戦略を策定してから3年が経過した現在においてもなおDX推進の取組は途上であり、継続して取り組んでいく必要があります。

国や県の取組も考慮しながら、当初定めていた基本理念や使命、行動規範は継承しつつ、本戦略を改定し、持続可能で暮らしやすい西条市となるよう、引き続き全庁をあげてDX推進に取り組んでまいります。

令和7年3月

西条市長 高橋 敏明

▶ 第1章 DX推進の目的

(1) 行政運営の改革

DXは、一般的には「デジタル変革」と訳されます。元々は2004年にスウェーデンのエリック・ストルターマン教授によって提唱された概念で、その内容は「進化し続けるテクノロジーが人々の生活を豊かにしていく」というものです。単なるデジタル技術の活用ではなく、人々の生活をより良い方向に変革するという意味があります。

「デジタル化」という言葉には、三つの概念が含まれています。紙などのアナログ情報をデジタル化する「デジタイゼーション」、プロセス全体をデジタル化する「デジタイゼーション」に比べ、もう一段上の概念として、制度や組織文化の変革を伴いながら新たな価値を創出するのが「デジタルトランスフォーメーション」といわれています。

この考え方に基づき、行政においても、これまでの業務や市民サービスの在り方を改革することで、新たな価値を生み出すことが重要です。言い換えると、**行政制度・サービスを含めた行政運営そのものを見直し、再設計(リデザイン)**することであるといえます。そのためには、「そもそも市役所は何のためにあるのか」というように、根本から考え直すことが求められています。

「デジタル化」の範囲に含まれる三つの概念

デジタイゼーション Digitization	デジタイゼーション Digitalization	デジタル トランスフォーメーション Digital Transformation
紙などアナログの情報をデジタル形式に変換すること	デジタル化したデータを活用して業務プロセス全体をデジタル化すること	デジタル化をきっかけとする社会の大きな変化に対して、制度や組織文化の変革を伴いながら新たな価値を創出する改革

(2) 社会的課題への対応

社会全体の深刻な課題として「2040年問題」が叫ばれています。少子高齢化の急速な進展により、国立社会保障・人口問題研究所の「日本の将来推計人口」によると、日本の高齢者(65歳以上)人口が最大となる2040年ごろには、日本の総人口は約1億1,000万人まで減少するとともに、世代間の不均衡が大きくなり、約1.5人の現役世代(15歳～64歳の生産年齢人口)が1人の高齢世代を支える状況になると予測されています。

本市の将来人口推計はさらに厳しいものとなっています。同研究所の「日本の地域別将来推計人口」によると、**本市の総人口は将来にわたって減少傾向が続き、2040年には2020年に比べて約2割も減少し、86,525人と推計されています。**年齢区分別でみると、**約1.3人の現役世代が1人の高齢世代を支えるという計算になります。**特に、働く世代である生産年齢人口と、14歳以下の年少人口が減少を続けるため、本市の税収や職員数も減っていくことになります。

税収や職員数の減少に加え、少子高齢化などに伴い高齢者などサポートが必要な人は増え続けるとともに、働き手不足による人材の確保・育成や地球温暖化などの環境変化により激甚化・多発化する災害、不正アクセス等によるサイバー犯罪によって引き起こされる個人情報や機密情報等の漏洩、大規模感染症などへの対応も必要となってきます。これまでと同様の行政運営では立ち行かなくなることは明らかであり、デジタル技術等も効果的に活用しながら、誰一人取り残すことがないように対応していく必要があります。

また、国際連合の提唱するSDGs(持続可能な開発目標)達成のための取組を本市でも積極的に進めており、令和3年5月には「SDGs未来都市」に選定されました。持続可能な社会を目指すに当たり、デジタル技術等も活用して人々の生活をより良くするDXが果たす役割は大きいといえます。

DXによって社会的課題を解決させることで、誰もが必要なモノ・サービスを必要なときに享受できる社会など、未来に向けて持続可能な社会の実現につながっていきます。言い換えると、DXの実現は未来社会の在り方そのものに関わるものといえます。



西条市は持続可能な開発目標
(SDGs)を支援しています

(3) デジタル技術進展への対応

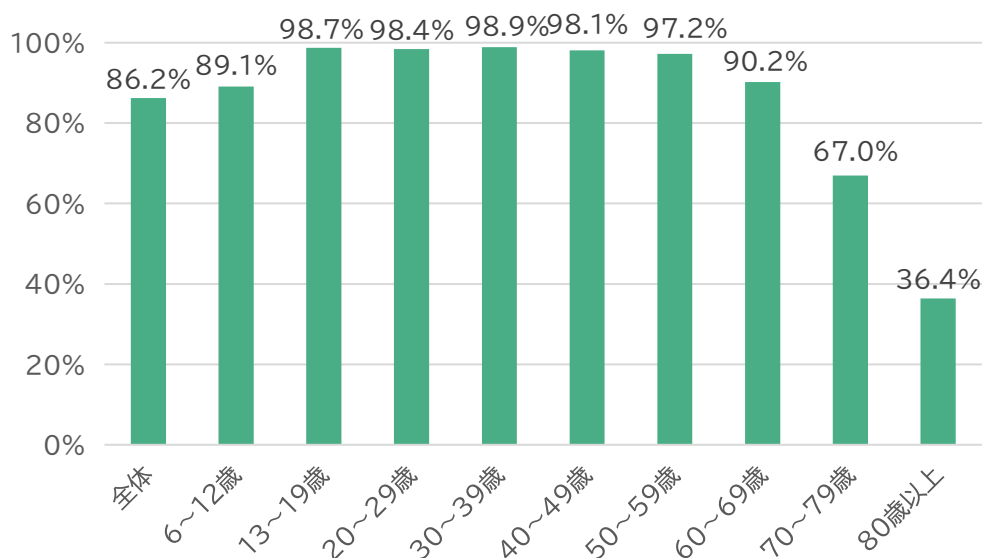
総務省の令和5年通信利用動向調査によると、インターネットを利用する人の割合はさらに増え続けており、全体で86.2%となっています。特に13～69歳の各年齢層では9割を超えています。また、スマートフォンを保有している世帯の割合は90.6%（前年から0.5ポイント増）となっており、個人のスマートフォン保有割合も増加傾向です。これらの調査結果から、外出先でも手軽にインターネットを利用できる環境の普及が進んでいるといえます。

私たちの暮らしに目を向けると、幅広い年代の市民にとってスマートフォンは日々の生活で欠かせないツールとなっており、さまざまな面で活用シーンは増えています。例えばSNS、ネットショッピング、キャッシュレス決済、地図・ナビゲーション、動画配信などのインターネットサービスが普及し、当たり前のように活用する人も多くいます。中でもSNSは、市民のあらゆる年代が日常的に利用するコミュニケーションツールとして定着していることから、行政においても積極的かつ模範的に活用することによって、市民に正確で信頼性のある情報を発信しながらSNSの健全な利用を促す必要があります。

また、AI・IoT・ロボットなどを含めたデジタル技術がますます進展していく中、日本政府が目指すSociety5.0のビジョンで実現される超スマート社会への対応が、行政としても求められています。

更に、民間企業では、進化するテクノロジーを活用して新たなビジネスモデルが生み出され、旧来型の企業が経営破綻などに追い込まれるデジタル・ディスラプション（デジタルによる破壊）の事例が問題となっています。行政においても、次々に生み出される新技術に適応し変革していかなければ、存続が難しくなることも考えられる時代になっています。

インターネット利用状況(個人)



出典:総務省令和5年通信利用動向調査

(4) 多様化するニーズへの対応

社会全体が成熟し、技術革新やグローバル化が進展していることなどにより、現在は多様な価値観が認められる社会となっており、人々のライフスタイルも多様化しています。

市民の行政に対するニーズも多様化する中、時間や場所に制約されない行政サービスなど、画一的でなく、**一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことのできる社会の実現**が求められているといえます。

そのためには、変化する市民のニーズを的確に把握し、ニーズにマッチしたサービスを提供できるような対応が必要です。

(5) 組織風土の改革

制度や組織文化の変革を伴いながら新たな価値を創出するDXを推進するには、これまでの業務の進め方を根本的に見直し、改革することが求められます。**急激な社会の変化に適応していく柔軟な考え方や改革マインド**が重要であり、そのためには職員の意識や組織風土を変える必要があります。

DXを推進する上では、幅広い視野から物事を捉える必要がありますが、特に庁内組織の横の連携を取ってスピード感を持つこと、コスト意識を持ってあらゆる無駄をなくして業務効率化を図ること、市民目線に立って課題を解決することで新たな価値を生み出すことが重要であり、これらを目指す意識を職員全体に根付かせていきます。

また、DX推進によって課題解決や価値創造につなげるという考え方を、庁内だけでなく市民・地域にも広げ、市民や事業者と行政の協働による地域全体のDXにもつなげていく必要があると考えます。

(6) 国の方針への対応

国においては、平成28年に官民データ活用推進基本法を制定し、官民が保有するデータの効果的な活用により国民の豊かな暮らしの実現を目指すため、市町村が取り組むべき施策を「市町村官民データ活用推進計画」として策定することを求めています。

また、令和2年12月に策定された「自治体DX推進計画」(令和6年4月に改定)では、自治体が重点的に取り組むべき事項などが示され、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として足並みを揃えて取り組んでいく必要があるとしています。

令和3年12月には、国が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和6年6月に改定)が策定され、国と地方が共通で利用できるデジタル基盤の整備・運用、デジタル人材の確保・育成強化、健康保険証や運転免許証との一体化といったマイナンバーカードの利活用推進など、国がこれから目指すデジタル社会の姿と、それを実現するためにさまざまな具体的な取組が進められています。本市としても、これらの国の動向を的確に把握して歩調を合わせつつ、本市に必要な政策の選択と集中を目指していきます。

(7) 愛媛県の方針への対応

愛媛県においては、第2期「愛媛県デジタル総合戦略」が令和6年3月に策定され、第1期総合戦略に引き続き「県民本位」「市町との協働」「官民共創」を基本方針として掲げ、デジタル技術やデータ等も活用することで県民誰もが暮らしやすい社会を目指してDXを推進しています。

さらに、第1期総合戦略の策定を受けて行われた県及び20市町による「愛媛県・市町DX協働宣言」に基づき、全国でも先駆的な県・市町協働によるDXを「チーム愛媛」で推進しており、本市も県・市町と連携・協働し、積極的な取組を進めています。

▶ 第2章 戦略の位置付け

(1) 策定の目的

社会情勢の変化やデジタル技術の向上が急速に進む中、本市としてこれらの変化に適応していくためには、行政の在り方そのものを見直すとともに、デジタル技術やデータを効果的に活用して課題解決に取り組む必要があります。

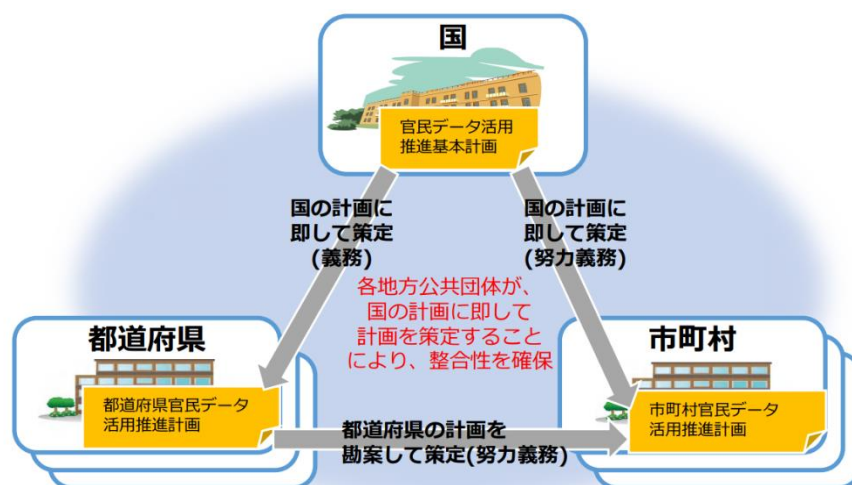
そこで、DX推進を通して持続可能な本市の実現を目指す上で、未来の「あるべき姿」から逆算して進むべき方向性を示すため、全庁的なDX推進に関する基本的な考え方や方針を示した「西条市DX推進戦略」を策定します。

(2) 位置付け

本戦略は、本市の最上位計画である「第3期西条市総合計画」の個別計画として、ICTを活用した利便性と質の高い市民サービスを実感できる地域社会の実現などを目指すための計画です。

また、官民データ活用推進基本法第9条第3項により策定に努めるよう規定された「市町村官民データ活用推進計画」としても位置付けます。

国と地方公共団体の官民データ活用推進計画の関係

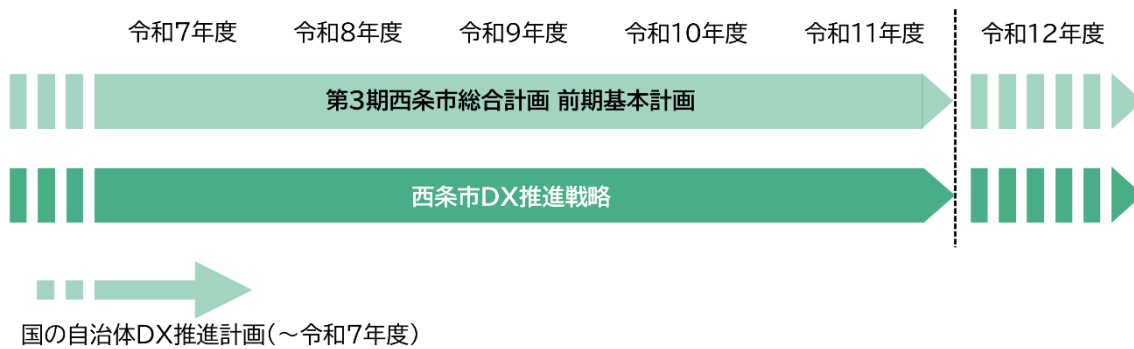


出典：官民データ活用推進基本法について(H29.3)
内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室

(3) 対象期間

本戦略の対象期間は、「第3期西条市総合計画 前期基本計画」と整合を図るため、令和7年度から令和11年度までの5年間とします。

急速な社会情勢の変化に対応するため、必要に応じて随時、内容の見直しを行います。



▶ 第3章 西条市DX

(1) 基本理念

市民目線に立ち、行政の在り方を再設計(リデザイン)する

Ⅱ

西条市の未来をつくる

自治体におけるDXとは、デジタル技術の導入を契機として業務やサービスのプロセスと質を改革することであり、ひいては自治体運営を改革することともいえます。本市としてDXを推進するに当たり、市民目線に立ち(市民本位で)、行政の在り方を再設計(リデザイン)することを基本理念とします。

言い換えると、これまでの考え方から**発想を転換し、未来に向けて新たな形をつくる**ことを目指します。また、何が起こるか予測不能な現代社会において、柔軟な考え方を持ちながら変化に適応していくことも重要であると考えます。

(2) 7年後の西条市役所(理想像=ビジョン)

本戦略では、現状から未来を考えるのではなく、**未来の「あるべき姿」を目標として設定し、そこから逆算して実現のための具体策を考える**バックキャストイングの手法によってDXの推進を目指します。

ここでは、7年後の西条市役所の理想像を具体的にイメージしたものをビジョンとして提示します。現時点では実現に課題があるものも含めて、DX推進の方向性を指し示すものです。なお、この理想像は、令和3年度に実施した若手職員によるワークショップと、各部署の職員による庁内申請改革プロジェクトチームでの議論によって出されたアイデアをまとめたものをベースに、現在の社会情勢を踏まえて一部内容を追記したものを掲載しています。

【7年後の理想像】

時間や場所にとらわれない「手続」や「働き方」ができる市役所

<市民の手続>

- 市民は、全ての行政手続を、24時間いつでも、スマートフォンなどを使ってどこからでも行うことができます。手続のために市役所に行く必要がなくなるため、窓口はほとんどなくなります。市役所の手続のために仕事を休む必要もなくなります。
- 基本的な問い合わせに対しては、AIが自動的な返信や仕分けなどの初期対応を行います。対面での相談が必要な際も、市民は窓口に行くことなくオンラインで行うことができます。
- 市役所を訪れる場合でも、前もってオンラインで必要な情報を入力しておくことで、窓口では本人確認など最小限での手続やタブレット端末での手続、AIによる案内などにより滞在時間が短くなります。
- 年齢や家族構成などの条件に応じて、一人ひとりの市民に合った手続の案内やイベントの情報などが直接プッシュ通知で配信されます。さらに、オンラインでの市政への参加が容易になり、本当に必要と思われるサービスを市民が選択・意思表示することができます。

<職員の働き方>

- 紙での処理や電話による問い合わせなどがなくなり、全職員がテレワークでどこでも働くことができます。また、オンラインで受け付けた申請は、入力内容の自動的チェック機能やシステムへの自動連携によって処理に係る時間が短縮されます。
- 持ち運びに便利な端末を使い、無線環境でネットワークにアクセスできるため、場所にとらわれることなく業務ができます。フリーアドレス(固定席を持たずに就労場所を選択する形式)など、異なる部署の職員が議論や情報交換しやすい環境によって、新たな発想やアイデアが生まれ、より良い施策の立案・推進につながります。
- 単純な事務作業や受付業務をロボットが行うようになり、削減された作業時間を市民に対しての丁寧な相談対応といった市民サービスの質の向上のために使うことができます。
- 市内の働き手不足を解消するために、職員は地域貢献につながる活動を行うことができます。

<その他>

- 災害時の被害情報などの共有が、衛星画像などを活用して簡単にできるようになります。

- 市内を走る車に装備されたドライブレコーダーからのデータにより、道路状況や事故状況をリアルタイムで把握できます。
- オンライン選挙が実現して開票作業が不要になり、すぐに投票結果がわかるようになります。

(3) 西条市DXの使命(ミッション)

人によりそうデジタル活用で幸せな暮らしをつくる

情報技術が進展し、社会的課題は複雑多様化するなど、世の中は急速に変化し続けています。

変化に適応するためには、本市もこれまでの考え方を見直し、変わる必要があります。

市民一人ひとりに寄り添い、デジタル技術を効果的に活用することで、幸せに暮らし続けられる西条市をつくるのが西条市DXの使命です。

本戦略に基づいてDXを推進する中で、本市が社会において果たすべき役割を西条市DXの使命(ミッション)として提示します。

本市がDXを推進する最終的なゴールは、住民福祉の増進、つまり市民の幸福度向上です。

幸せに暮らせる本市であり続けるために、**市民を中心に据えながら、急激な社会の変化にうまく適応していくことが重要であり、それが地域の継続的な発展につながると考えます。**

(4) 西条市DXの行動規範(バリュー)

redesign リデザイン

当たり前を疑い、あるべき姿にデザインしなおす

UX ユーザー目線で

相手も自分も幸せになるよう「人」を中心に考える

have fun 楽しむ心

ワクワクしながら協力して楽しい未来をつくる

西条市DXの使命(ミッション)を実現するに当たって、職員が具体的な行動に移すための指針や価値基準を行動規範(バリュー)として示します。

まず、「**redesign**」には再設計という意味があります。これまでの業務の流れをそのままシステム化するという考え方ではなく、業務やサービスの改革によって「あるべき姿」にデザインしなおし、課題解決を通した価値創出を目指します。それには、これまでの常識や慣例にとらわれず、当たり前を疑うという視点が重要です。

次に、「**UX**」とはユーザーエクスペリエンス(User Experience)の略で、一言で表すと「ユーザー体験」ですが、製品やサービスの使いやすさだけでなく、利用者が得る「体験や印象の総体」を指します。常に利用者目線で考え、機能だけでなく使い勝手も重視し、サービスの供給者と利用者が共に幸せになることを目指します。なお、ここでの利用者には市民だけでなく職員も含まれます。

また、「**have fun**」には「楽しむ」という意味があります。先端技術を活用したスマートで楽しい未来を想像し、そこに向かって楽しみながら協力して進めるという意識で取り組んでいきます。

(5) 基本施策の類型と方向性

本戦略に基づいてDXを推進するに当たり、基本的な施策を【1】市民サービスのDX、【2】行政運営のDX、【3】地域社会のDXの三つの類型に分けて、デジタル技術の効果的な活用をきっかけとした新たな価値創造に取り組みます。ここでは、それぞれの類型における取組の基本的な方向性を示します。また、各類型において特に推進すべき項目(推進項目)は第4章～第6章に掲載します。

各施策に取り組むに当たっては、結論ありきではなく、現場(市民、行政、地域)の課題をいかに解決して新たな価値を生み出すかという視点で、十分な検討を行います。



【1】市民サービスのDX

市役所で行う手続をはじめ、市民の日常生活や事業者の活動に関わるさまざまな分野の行政サービスについて、市民等が時間・場所などの制約から可能な限り解放され、より便利に利用できるようになることを目指します。

特に、市民生活に直結する申請手続や窓口業務などを見直すことで、行政手続のスマート化を図ります。目指すところは、市役所に行くことなく手続ができる「行かない窓口」、申請書に手書きする必要のない「書かない窓口」、市役所に行く場合でも滞在時間が少ない「待たない窓口」であり、これらの実現により市民の利便性の大幅な向上につながると考えます。

また、子育て、教育、介護、福祉、健康、医療、環境など、市民の生活シーンに応じたそれぞれの分野において、デジタル技術等の効果的な活用による利便性の向上を目指します。

【2】行政運営のDX

行政が行う業務について、事務の流れ(業務フロー)を見直して無理・無駄をなくす改革を行い、必要なところにはデジタル技術も活用して効率化し、職員の作業時間を削減します。それによって得られた時間を、行政施策の企画立案や、より丁寧な市民対応など、自治体職員にしかできない業務に振り向けることで、市民サービス全体の向上につなげます。

また、急激な社会の変化に対して継続的に適応していくには、職員のデジタル技術やデータの活用力を上げる必要があるため、適切なデジタル活用を実践できる人材の育成や、庁内データの横断的な活用も推進します。

なお、国が進める業務とシステムの標準化の動向にも留意して対応するとともに、どの自治体にも有効な改革については積極的に国や他団体に提案し、実現を図ります。

【3】地域社会のDX

誰もがデジタル技術の恩恵を受けて自分らしくいきいきと快適に暮らすことのできるまちの実現を目指します。

何らかの理由でデジタル技術の活用が難しい方へのサポートや、デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードの普及と活用促進に取り組みます。

また、市民と行政の協働による課題解決の取組や、防災や産業などあらゆる分野でのデジタル技術等の効果的な活用により、地域社会全体のDXの促進を図ります。

(6) 各類型に取り組む割合の年度別推移

三つの類型のうち、当初は特に市が主体となって取り組むべき「行政運営のDX」を中心に推進し、市民の利便性向上に直接つながる「市民サービスのDX」や、行政以外との関わりが多いと想定される「地域社会のDX」に取り組む割合を段階的に増やしていきます。



▶ 第4章 推進項目【1】市民サービスのDX

第4章～第6章では、「市民サービスのDX」「行政運営のDX」「地域社会のDX」の各類型において、特に推進すべき項目を「推進項目」として整理しました。施策の実施に当たっては、市民・行政・地域社会への効果や、実現可能性などの観点から優先度を判断し、具体化を図ります。なお、【優先項目】と記している項目は、特に優先的に取り組む必要があると考えているものであり、本戦略の対象期間における取組時期を示しています。

また、各推進項目について進捗具合を把握するために、進捗の確認を行います。確認方法については次の2通りです。

- (1) 各推進項目の目指す姿に向けて、実装レベルに応じて進捗状況の確認を行います。実施中～実施検討中の3段階のレベルで表現しています。

実装レベル	説明
実施中	推進項目の目指す姿に向けて、環境(法令・例規等やシステム等)と運用ルール等が整備されている項目
一部実施中	推進項目の目指す姿に向けて、環境(法令・例規等やシステム等)と運用ルール等が部分的に整備されている項目
実施検討中	推進項目の目指す姿に向けてどのように取り組んでいくのか、検討を重ねている項目

- (2) 「第3期西条市総合計画 前期基本計画のKPI」を活用して、各推進項目の進捗状況の確認を行います。こちらの方法で確認を行う推進項目は次の3つです。

- ① 第4章 推進項目【1】市民サービスのDX (1)申請手続きのスマート化
- ② 第5章 推進項目【2】行政運営のDX (11)情報セキュリティ・個人情報保護
- ③ 第6章 推進項目【3】地域社会のDX (1)マイナンバーカード活用促進

(1) 申請手続きのスマート化【優先項目】

<目指す姿>

- ◆市役所を訪れなくても行政手続きができる「行かない窓口」の実現

<検討事項>

イベント申込や各種アンケートなどの簡易的な手続きに加え、さまざまな行政手続きについても電子申請ツールなどを活用した手続きのオンライン化を拡大します。スマートフォンなどからさまざまな申請ができることで、市民は「いつでも」「どこでも」手続きができるようになり、利便性の向上につながります。

また、オンライン申請の割合を増やし、紙での申請を減らすことで、職員の入力・チェック作業が削減され、業務効率化にもつなげます。

<進捗確認>

- ◆第3期西条市総合計画 前期基本計画のKPIで進捗を確認

KPI:行政手続きのオンライン化率を向上します(累計)

基準値(令和5年度):20.3% 目標値(令和11年度):74.4%

<取組時期>

R7年度	R8年度	R9年度	R10年度	R11年度
支払いを伴う手続きのオンライン化		オンライン申請拡大に向けて推進		

(2) 窓口業務の改革【優先項目】

<目指す姿>

- ◆窓口での申請書への手書きが最小限で済む「書かない窓口」の実現
- ◆市役所での手続きにかかる滞在時間が少ない「待たない窓口」の実現

<検討事項>

市民などが窓口を訪れたときに、申請書などに書くものを可能な限り減らすことで、手続き時の市民の負担軽減を図ります。また、手書きの内容をシステムに入力する機会を減らすことで、職員の作業時間やミスの削減につながります。

さらには、関連する手続きのワンストップ化や、関連窓口への適切な案内、窓口間

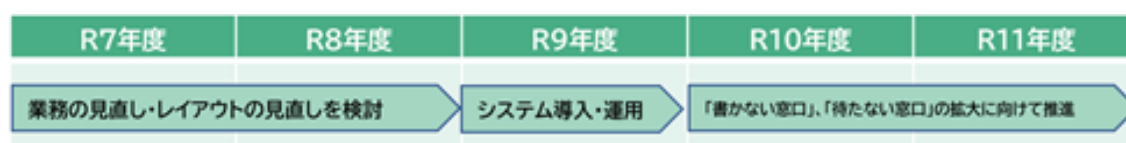
での申請者情報の共有などにより、市民の市役所での滞在時間の削減につなげます。

これまでおくやみ窓口や出生手続の取組において行ってきた、必要事項があらかじめ印字された申請書の一括作成や、手続チェックリストによる関連窓口の案内などについて、対象とする手続を拡大するなど、サービスの充実を図ります。

<取組状況>

◆一部実施中

<取組時期>



(3) 問い合わせ対応のスマート化

<目指す姿>

◆市民の問い合わせにかかる手間や時間が少ない状態の実現

<検討事項>

簡易な問い合わせについては、24時間どこからでもインターネットを通して対応できる対話式チャットボットを活用し、継続してチャットボットの精度向上に取り組むことで市民サービスの向上を目指します。

また、問い合わせなくても必要な情報が手に入るようにすることや、関連する問い合わせ窓口の集約によるたらい回しの防止などにより、問い合わせ対応にかかる市民と職員の双方の負担軽減につなげます。

職員の問い合わせ対応時間を削減することによって、市民の困りごとや相談などに対するより丁寧な対応の実現につなげます。

<取組状況>

◆一部実施中

(4) 手数料等決済の利便性向上

<目指す姿>

- ◆ライフスタイルに応じた多様な支払い手段の実現

<検討事項>

クレジットカードや電子マネー、二次元バーコード決済などキャッシュレス決済の普及が進む中、市民がオンラインで手続きをする際、あるいは窓口で市民が手数料などを支払う際に、多様な支払い手段を選択できるようにすることで、利便性の向上を図ります。

また、現金の受け渡しを減らすことで、非接触でスムーズに決済が完結でき、市民と職員の双方の負担軽減につなげます。

<取組状況>

- ◆一部実施中

(5) 入札・契約手続の利便性向上

<目指す姿>

- ◆事業者の入札・契約手続の効率化の実現

<検討事項>

事業者の入札や契約に関わる手続について、オンライン化を拡充することなどにより、書類の印刷・送付や市役所への訪問などを減らし、契約時の印紙代等の費用軽減や利便性の向上を図ります。また、手続のスマート化によって職員の事務処理の効率化にもつなげます。

<取組状況>

- ◆一部実施中

(6) 公共施設予約の利便性向上

<目指す姿>

- ◆公共施設予約にかかる手間や時間が少ない状態の実現

<検討事項>

公共施設の利用に伴う事前の予約について、市民が公共施設を訪れなくても、スマートフォンなどからいつでもどこからでも簡単にオンラインで完結できる仕組みを構築することで、市民の利便性向上及び職員の受付対応の負担軽減や事務の効率化を図ります。

<取組状況>

- ◆実施検討中

(7) 医療と保健分野におけるデジタル活用

<目指す姿>

- ◆健康に関する情報や健診・予防接種等の記録をいつでもどこでも確認できる状態の実現

<検討事項>

国が推進する妊婦健診や乳幼児健診、予防接種事務についてのデジタル化事業の先行実証に参画することで、市民、医療機関、自治体間で健診や予防接種に関する情報を連携、共有する仕組みを活用し、健診結果や接種記録をオンライン上で確認、活用できる環境を作り出します。これにより、市民への迅速な対応の実現や職員の事務効率化、市民の利便性向上を図ります。

また、紙の手帳で管理していた母子の健康状態等の情報をいつでもどこからでもオンライン上で閲覧できるようにすることで、紙の手帳を持ち歩く必要がなくなることによる市民の負担軽減、健診結果の情報を手で記入する必要がなくなることによる職員の負担軽減を図ります。

さらに、女性が健康や医療に関する情報を正しく入手したうえで活用できるように、女性のライフステージに応じた課題や健康に役立つ情報を、デジタルマーケティング手法を活用して発信することで、日々の生活に健康づくりを習慣として取り入れてもらう機会の創出を図ります。

<取組状況>

- ◆一部実施中

(8) 戸籍証明書に関する手続の利便性向上

<目指す姿>

- ◆戸籍証明書の行政手続での添付省略の実現

<検討事項>

戸籍法の改正に伴う戸籍制度とマイナンバー制度の連携に対応することで、旅券の発給申請、年金や児童扶養手当などの行政手続において戸籍証明書の添付を省略できるようにします。

<取組状況>

- ◆一部実施中

▶ 第5章 推進項目【2】行政運営のDX

(1) 庁内決裁・申請の効率化【優先項目】

<目指す姿>

- ◆決裁手続の手間削減と意思決定の迅速化の実現

<検討事項>

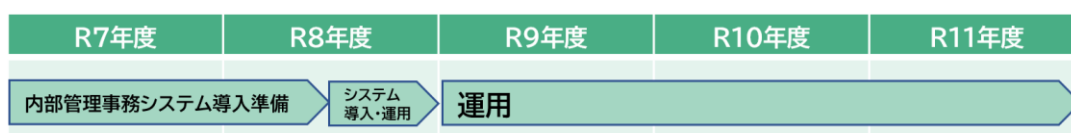
職員が行う事務のうち、決裁手続のオンライン化などにより、書面の印刷や持ち回りの手間や時間を削減し、意思決定の迅速化やペーパーレスの実現を図ります。どこからでも決裁手続ができるようにすることで、テレワークなど柔軟な働き方の実現にもつながります。なお、庁内決裁・申請の効率化については、内部事務の効率化及び職員の働き方改革を図るため、包括的な内部管理事務システムとして導入を目指します。

また、庁内の部署間の申請・届出・調査などを可能な限りオンライン化するなどして効率化を図り、職員の事務負担や時間の削減につなげます。

<取組状況>

- ◆一部実施中

<取組時期>



(2) 文書管理の効率化【優先項目】

<目指す姿>

- ◆紙の管理を減らしスマートな業務ができる環境の実現

<検討事項>

業務で扱う文書を電子データとして適切に管理・共有化することで、紙の取り扱いを減らすとともに、電子データの散在・重複を避け、収受から廃棄までの一連の

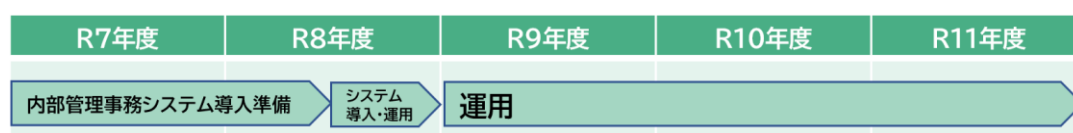
流れの効率的な管理を図ります。それにより、過去の文書を素早く検索するなど、情報の有効活用と業務の効率化につなげます。なお、文書管理の効率化については、内部事務の効率化及び職員の働き方改革を図るため、包括的な内部管理事務システムとして導入を目指します。

また、ペーパーレスのさらなる推進により、紙や保管場所のコスト削減にもつながるため、新たな情報システムの導入時はもちろん、既存システムの更新時にも可能な限り紙の印刷の必要がない運用を前提として見直しを図ります。

<取組状況>

◆一部実施中

<取組時期>



(3) 出退勤管理・庶務事務管理の効率化【優先項目】

<目指す姿>

◆職員の出勤・退勤、休暇や時間外勤務等の申請・承認の管理にかかる手間や時間が少ない状態の実現

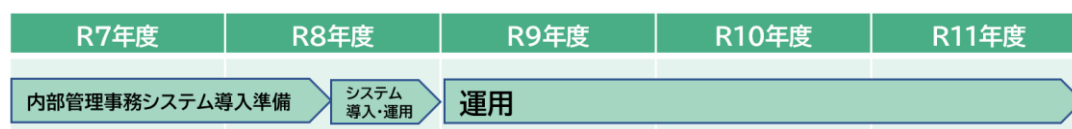
<検討事項>

職員（正規職員・会計年度任用職員）の出勤・退勤の管理や休暇申請などの業務フローを見直し、システムを活用した電子化などにより効率化させることで、管理にかかる業務負担の軽減を図ります。それにより、働き方改革の一環として、職員の勤務状況の適切な管理につなげます。なお、内部事務の効率化及び職員の働き方改革を図るため、包括的な内部管理事務システムとして導入を目指します。

<取組状況>

◆実施検討中

<取組時期>



(4) 職員間におけるコミュニケーションの効率化【優先項目】

<目指す姿>

- ◆庁内コミュニケーションの円滑化の実現

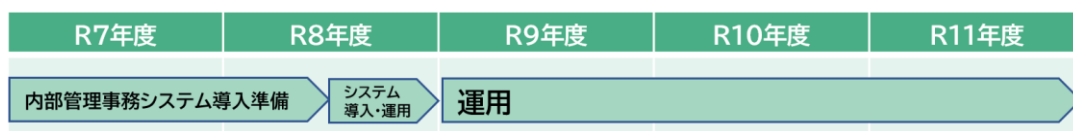
<検討事項>

職員間におけるコミュニケーションについて、従前の電話やメールでは通常業務時だけでなく災害対応等緊急時においても情報の伝達や共有に時間がかかるため、職員間に必要な情報をどこからでも即座に送受信ができるようにし、庁内コミュニケーションにおける情報伝達の円滑化と迅速な情報共有を目指します。なお、内部事務の効率化及び職員の働き方改革を図るため、包括的な内部管理事務システムとして導入を目指します。

<取組状況>

- ◆実施検討中

<取組時期>



(5) 請求・支払い業務の効率化【優先項目】

<目指す姿>

- ◆請求・支払い業務にかかる手間や時間が少ない状態の実現

<検討事項>

庁内の支払い業務について、紙の伝票の処理に多くの時間がかかっているため、業務フローの見直しや自動化などによって効率化し、時間短縮を図ります。

また、事業者が手書きで請求書を提出しているものについても、オンライン化などにより負担を軽減し、効率化させることを目指します。

<取組状況>

◆実施検討中

<取組時期>

R7年度	R8年度	R9年度	R10年度	R11年度
請求・支払い業務の効率化に向けて継続して検討				

(6) 業務環境の効率化

<目指す姿>

◆多様でスマートな働き方ができる環境の実現

<検討事項>

職員の生産性を向上させるため、ウェブ会議やテレワーク、会議のペーパーレス化を推進するとともに、オフィス環境の改善も図り、多様な働き方ができる効率的な業務環境の実現につなげます。

また、単純作業を自動化させることで業務効率を上げるため、効果の高い業務に対してはRPAなどの活用を推進します。

<取組状況>

◆一部実施中

(7) 生成AIの活用推進

<目指す姿>

◆生成AIを適切に活用することによる業務の効率化の実現

<検討事項>

行ってほしい作業や業務の指示を与え、文章や画像などを自動的に作成してくれるソフトウェアである生成AIを、文章の作成や議事録の要約、アイデアの創出など業務の利用目的に応じて適切に活用することで、業務の効率化及び生産性の向上を図ります。

<取組状況>

- ◆一部実施中

(8) 庁内のデータ活用推進

<目指す姿>

- ◆データの活用による効果的な施策の展開の実現

<検討事項>

市役所の各部署が保有するデータを有効活用し、効果的な施策の展開につなげるため、庁内でのデータの共同利用などを推進します。さらには、政策効果の測定に関連する情報や統計などのデータを活用したEBPM(合理的根拠に基づく政策立案)の推進につなげます。

<取組状況>

- ◆一部実施中

(9) データを活用した保健事業の推進

<目指す姿>

- ◆国民健康保険加入者の健康増進と医療費の適正化の実現

<検討事項>

「西条市国民健康保険保健事業実施計画(データヘルス計画)」に基づき、特定健診の結果やレセプト(診療報酬明細書)などの健康・医療データを活用することで、生活習慣病についての保健指導などの適切な改善プログラム提供による保健事業を推進します。

<取組状況>

- ◆実施中

(10) DX人材の育成

<目指す姿>

- ◆デジタル技術やデータの効果的な活用ができ、周囲と連携しながら、課題を解決できる職員の育成の実現

<検討事項>

デジタル技術やデータを周囲と連携しながら、効果的に活用できる職員を育成するため、デジタルスキルをはじめ、実践的なプロジェクトの進行スキルを学ぶ研修、先進事例調査などを実施します。地方公共団体情報システム機構(J-LIS)をはじめ、さまざまな機関が実施するオンライン学習や自治体職員向けの専門研修、さらには独立行政法人情報処理推進機構(IPA)による国家試験である情報処理技術者試験などを積極的に活用し、これからの時代に必要となるDX人材の育成を図ります。

<取組状況>

- ◆一部実施中

(11) 情報セキュリティ・個人情報保護

<目指す姿>

- ◆安全・安心で万全なセキュリティ対策やデータ管理の実現

<検討事項>

西条市情報セキュリティポリシーに基づくセキュリティ対策を万全に行うとともに、職員のセキュリティ知識習得やモラル向上によりデータ管理の徹底を図ります。

また、個人情報の保護に関する法律に則り、個人情報の適切な取扱いを推進します。

<進捗確認>

- ◆第3期西条市総合計画 前期基本計画のKPIで進捗を確認
KPI:インシデント事案発生件数を減少します
基準値(令和5年度):5件 目標値(令和11年度):3件

▶ 第6章 推進項目【3】地域社会のDX

(1) マイナンバーカード活用促進【優先項目】

<目指す姿>

- ◆マイナンバーカードが積極的に活用される社会の実現

<検討事項>

マイナンバーカードに搭載されている電子証明書は、安全性の高い本人確認により「なりすまし」防止などができ、オンラインでの行政手続などに活用できるため、デジタル社会の基盤といわれています。健康保険証や運転免許証などとの一体化、スマートフォンへの搭載、救急業務の迅速化・円滑化、健康・医療・介護分野におけるデジタル化への活用など、今後も増えていくマイナンバーカードの利点を国の政策に合わせて適切に周知し、市民のカード取得と利用を促進します。また、マイナンバーカード所持者がコンビニエンスストアで住民票の写しなどが受け取れる証明書交付サービスの利用も促進します。

さらには、オンライン申請における本人確認をはじめ、さまざまなサービスへの用途の拡充を検討します。

<進捗確認>

- ◆第3期西条市総合計画 前期基本計画のKPIで進捗を確認

KPI:マイナンバーカードの保有率を向上します(累計)

基準値(令和5年度):75.6% 目標値(令和11年度):80.0%

<取組時期>

R7年度	R8年度	R9年度	R10年度	R11年度
国の動向を注視しながらマイナンバーカードを活用促進				

(2) 市民の情報力向上への支援

<目指す姿>

- ◆誰もがデジタル技術の恩恵を受けられる社会の実現

<検討事項>

年齢・地域・身体的条件などに左右されず、誰もがデジタル技術の恩恵を受けて快適に暮らせるように、市民が適切に情報を取得し、デジタル技術を活用したサービスを受けられるよう支援します。その一環として、これまで実施してきたスマートフォン教室などのデジタル活用支援の取組を踏まえ、国の事業とも連携しながら取組を推進します。

<取組状況>

- ◆一部実施中

(3) 情報共有と協働の取組

<目指す姿>

- ◆市と市民・事業者が情報やデータを共有し、デジタル技術を活用した課題解決にともに取り組む社会の実現

<検討事項>

市民が必要とする情報を適切に得られるよう、さまざまな媒体を活用した情報発信に加え、SNSなどを通した多様なコミュニケーションの機会の創出を図ります。

また、市が保有するデータを二次利用しやすい形で公開するオープンデータの取組を拡充することで、民間事業者などによる新たな価値の創造につなげます。

さらには、市民・事業者同士、あるいは行政との協働により課題を解決できる仕組みづくりを検討します。

<取組状況>

- ◆一部実施中

(4) 市民の防災力向上と的確な災害対応

<目指す姿>

- ◆市民・地域・行政それぞれの防災力向上と的確な災害対応の実現

<検討事項>

ハザードマップ(各種災害の危険予測地図)や防災学習資料について、ホームページ上で検索しやすく使い勝手の良い形で閲覧できる仕組みなどにより、市民や地域の防災力の向上や確実な避難につなげます。

また、災害情報伝達手段の多様化により確実な情報伝達を目指すとともに、SNS情報を活用した災害状況の迅速な把握と確実な分析により、救助や支援ニーズの的確な把握と、優先度に応じた有効かつ迅速な活動につなげます。

さらに、気象情報の入手の自動化やAI分析による情報判別などにより、情報収集と分析を自動化・省力化し、必要な部局への人員配置につなげます。

<取組状況>

- ◆一部実施中

(5) 地域産業のスマート化の推進

<目指す姿>

- ◆デジタル技術等による地域産業活性化の実現

<検討事項>

世界情勢の不安定化に起因する物価高騰や人口減少に伴う人手不足などにより、商工業や観光業、農林水産業といった地域産業を取り巻く環境は、大きな変化の過程にあります。このような状況を踏まえ、関係機関・団体とも連携・協力を強めながら、事業者によるデジタル機器やAI・IoT・ロボットなどの最先端技術の導入を支援し、地域産業のスマート化を推進することで、生産性の向上、競争力強化、イノベーション創出を喚起し、ひいては地域産業の活性化を図っていきます。

<取組状況>

- ◆一部実施中

▶ 第7章 推進体制

(1) 西条市DX推進本部

DXの取組を全庁的に進めるための組織として、令和3年5月に西条市DX推進本部を設置しました。推進本部の統括は、市長が最高デジタル責任者(CDO)として行います。また、外部の専門的知見からCDOを補佐するCDO補佐官を必要に応じて設置します。

推進本部では、西条市DX推進戦略の策定や改定をはじめとした全体の方向性の決定や、部門を横断したDX推進の総合調整などを行います。

(2) プロジェクトチーム

複数部署が関わる主要な課題については、テーマごとに関係部署の職員による部門横断的なプロジェクトチームを設置し、検討を進めます。プロジェクトチームでは、目的を整理して課題を明確化し、解決策を具体的に検討した上で、効果的な施策の実現につなげます。

(3) DXリーダー

実践的な人材育成プログラムや研修の受講などを通して、中長期的な企画の推進手法やデジタルスキルを身に付けた職員をDXリーダーとして認定します。

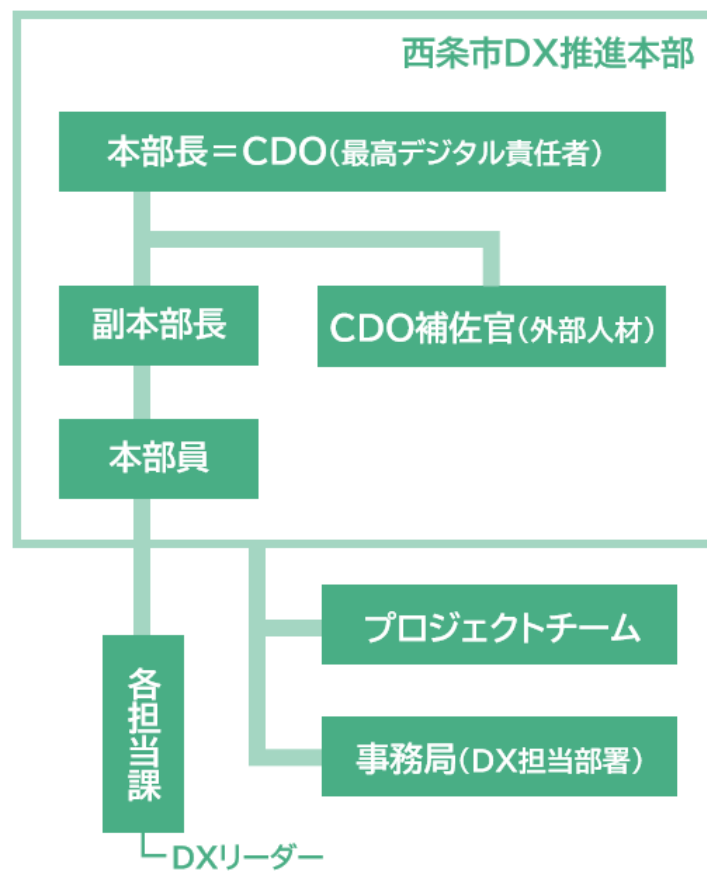
DXリーダーは所属部局や関係部局において、情報システムの導入や更新を行う業務のほか、市民や事業者等と協働しながらプロジェクトに取り組む業務をマネジメントし、円滑に推進する役割を担います。

また、プロジェクトチームなどを編成して取り組む全庁的な事業において、DXリーダーが横の連携を取りながら業務を推進することで庁内DXの促進を図ります。

(4) 事務局

DX推進の担当部署が、西条市DX推進本部の事務局を担います。事務局は、推進本部会議の運営、プロジェクトチームの設置、プロジェクトの統括、職員の意識改革に向けた取組のほか、DXを推進する上での環境の整備などを担当します。

推進体制の概要図



(5) 西条市DXの推進プロセス

西条市DX推進本部が「西条市DX推進戦略」を策定し、全体の方向性を定めます。

この戦略に定めた推進項目について、庁内横断的な取組が必要なものについては、課題ごとにプロジェクトチームを設置して検討します。検討の結果、システム導入が必要なものについては、内容に応じて主担当課を決め、導入に向けた手続を進めます。事務局はプロジェクトチームの設置・統括を担います。

また、各課単独で検討すべき案件や、複数課が関係するが影響範囲が限定的な案件は、それぞれの部署で検討し、取組を実施します。

なお、DXの推進に当たっては、当初は範囲を限定して始め(スモールスタート)、効果を見極めて改善を繰り返しながら少しずつ範囲を広げていく「アジャイル型」の進め方を可能な限り取り入れ、柔軟で効率的な施策の推進につなげます。その途上での状況は、必要により国や県、県内の他市町とも共有し、本市の意見や提案を届けるとともに、他団体の取組内容にもアンテナを張って情報収集し、効果的なDXの推進を図ります。



西条市は持続可能な開発目標
(SDGs)を支援しています